

## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวโบราณสถานเวียงกุมกาม อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ จากแบบสอบถามที่ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 300 ตัวอย่าง จากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวโบราณสถานเวียงกุมกาม ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทย
2. ข้อมูลพฤติกรรมการท่องเที่ยวโบราณสถานเวียงกุมกามของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทย
3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวโบราณสถานเวียงกุมกาม

#### 5.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทย

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวโบราณสถานเวียงกุมกาม จำนวน 300 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 158 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.7 เป็นผู้ที่มียุทธระหว่าง 21 – 30 ปี 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.7 ผู้มีสถานภาพโสด 158 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.7 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.3 การประกอบอาชีพส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.3 ระดับรายได้เป็นผู้ที่มีช่วงระดับรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท/เดือน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.7

#### 5.2 ข้อมูลพฤติกรรมการท่องเที่ยวโบราณสถานเวียงกุมกามของกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวไทย

ลักษณะการเดินทางท่องเที่ยวโบราณสถานเวียงกุมกามของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ มากับครอบครัว 179 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.7 จำนวนครั้งในการเดินทางท่องเที่ยวโบราณสถานเวียงกุมกามของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่ เคย 1 ครั้ง(ครั้งแรก) 151 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.3 พาหนะที่ใช้ในการเดินทางมายังโบราณสถานเวียงกุมกามของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่เดินทางโดยรถยนต์ 214 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.0 แหล่งข้อมูลที่ได้รับรู้ข่าวสาร เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ,โทรทัศน์ นิตยสารและวารสาร คำบอกเล่าจากเพื่อนฝูง สมาชิกในครอบครัว

แผ่นพับ ,ใบปลิว ได้รับรู้ข่าวสารในระดับปานกลาง ส่วนหนังสือไกด์บุ๊ก อินเทอร์เน็ต และเว็บไซต์ต่างๆ ได้รับรู้ข่าวสารในระดับน้อย สาเหตุการเดินทางท่องเที่ยวโบราณสถานเวียงกุมกามของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่เนื่องจาก สนใจทราบถึงประวัติท้องถิ่น 136 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.3 ความคิดเห็นฤดูกาลมีผลต่อการท่องเที่ยวโบราณสถานเวียงกุมกามของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่ เห็นด้วยว่าฤดูกาลมีผลต่อการท่องเที่ยว 261 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.0 ไม่เห็นด้วยว่าฤดูกาลมีผลต่อการท่องเที่ยว 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.0 ค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวโบราณสถานเวียงกุมกามของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่ พบว่า มีค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ต่ำกว่า 200 บาท 224 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.7 ระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยวโบราณสถานเวียงกุมกามของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่ พบว่า ใช้ระยะเวลา ต่ำกว่า 2 ชม. 235 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.3

### 5.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวโบราณสถานเวียงกุมกาม

ปัจจัยด้านโบราณสถานและสภาพแวดล้อม ได้แก่ “ตัวโบราณสถานที่มีความสวยงาม ไม่เสื่อมโทรม” พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจ 289 ราย คิดเป็นร้อยละ 96.3 “ไม่มีความพึงพอใจ 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.7 “พิพิธภัณฑ์และศูนย์ข้อมูลมีความเหมาะสม สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย” พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจ 281 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.7 “ไม่มีความพึงพอใจ 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.3 “ทัศนียภาพโดยรอบมีความสวยงามเหมาะกับการเป็นเมืองประวัติศาสตร์” พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจ 281 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.7 “ไม่มีความพึงพอใจ 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.3

ปัจจัยด้านราคาสินค้าและบริการ ได้แก่ “ค่าใช้จ่ายบริการยานพาหนะนำเที่ยว เช่น รถราง รถม้า เป็นต้น” พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจ 263 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.3 “ไม่มีความพึงพอใจ 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.7 “ค่าใช้จ่ายบริการมัคคุเทศน์มีความเหมาะสม” พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจ 272 ราย คิดเป็นร้อยละ 90.7 “ไม่มีความพึงพอใจ 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.3 “ราคาสินค้ามีความเหมาะสม” พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจ 267 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.0 “ไม่มีความพึงพอใจ 33ราย คิดเป็นร้อยละ 11.0

ปัจจัยด้านคมนาคม ได้แก่ “ถนนหนทางภายในโบราณสถานเวียงกุมกามมีความสะดวกต่อการสัญจร” พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจ 233 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.7 “ไม่มีความพึงพอใจ 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.3 “ป้ายบอกเส้นทางการท่องเที่ยวภายในโบราณสถานเวียงกุม

กามมีความชัดเจน เข้าใจง่าย” พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจ 205 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.3 ไม่มีความพึงพอใจ 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.7

ปัจจัยด้านของที่ระลึก ได้แก่ “รูปแบบผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น” พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจ 256 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.3 ไม่มีความพึงพอใจ 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.7 “ราคาผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น” พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจ 254 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.7 ไม่มีความพึงพอใจ 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.3 “การให้บริการจากพนักงานขาย” พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจ 262 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.3 ไม่มีความพึงพอใจ 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.7

ปัจจัยด้านการบริการ ได้แก่ “การบริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลฯ มีคุณสมบัติท้องถิ่น พนักงานขับรถราง รถม้า ได้รับบริการเป็นอย่างดี” พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจ 273 ราย คิดเป็นร้อยละ 91.0 ไม่มีความพึงพอใจ 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.0 “บริการด้านยานพาหนะนำเที่ยว” พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจ 277 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.3 ไม่มีความพึงพอใจ 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.7 “บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก” พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจ 272 ราย คิดเป็นร้อยละ 90.7 ไม่มีความพึงพอใจ 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.3

ปัจจัยด้านปลอดภัย ได้แก่ “มีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัย” พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจ 215 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.7 ไม่มีความพึงพอใจ 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.3 “มีจุดแจ้งเหตุร้าย” พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจ 198 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.0 ไม่มีความพึงพอใจ 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.0 “มีสถานที่ปฐมพยาบาลเบื้องต้น” พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจ 171 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.0 ไม่มีความพึงพอใจ 129 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.0 “เจ้าหน้าที่ด้านความปลอดภัยมีความสุภาพ” พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจ 203 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.7 ไม่มีความพึงพอใจ 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.3 “เจ้าหน้าที่ด้านความปลอดภัยมีเพียงพอ” พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจ 205 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.3 ไม่มีความพึงพอใจ 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.7

ปัจจัยด้านบทบาทของภาครัฐ ได้แก่ “สภาพภูมิทัศน์โดยรอบของโบราณสถานเวียงกุมกาม” พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจ 256 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.3 ไม่มีความพึงพอใจ 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.7 “การจัดการขยะ” พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจ 204 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.0 ไม่มีความพึงพอใจ 196 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.0 “การจัดการมลภาวะทางเสียงและอากาศ” พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจ 223 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.3 ไม่มีความพึงพอใจ 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.7 “การลงทุนด้านการพัฒนา อุนริกซ์” พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจ 238 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.3 ไม่มีความพึงพอใจ 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.7 “ข้อมูล

เกี่ยวกับสถานที่ที่เข้าชม” พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจ 261 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.0 ไม่มีความพึงพอใจ 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.0

ส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวโบราณสถานเวียงกุมกาม อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งวิเคราะห์ผลโดยใช้แบบจำลองโลจิสติก (Logit Model) โดยกำหนดตัวแปรอธิบายรวม 13 ตัวแปร ผลปรากฏว่าตัวแปรอธิบายที่สามารถอธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวโบราณสถานเวียงกุมกาม อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ด้านการคมนาคม ด้านการบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านบทบาทของภาครัฐ

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาทำให้ทราบถึงพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวโบราณสถานเวียงกุมกาม อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่เชียงใหม่ขึ้นอยู่กับด้านการคมนาคม ด้านการบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านบทบาทของภาครัฐ และผลที่ได้จากการศึกษานี้ควรนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ใช้เป็นแนวทางให้หน่วยงานของรัฐและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถปรับตัวเพื่อที่จะรองรับการพัฒนาเพื่อให้จังหวัดเชียงใหม่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ หรือเป็นแนวทางในการดำเนินนโยบายของรัฐในการส่งเสริมการท่องเที่ยวระดับจังหวัด ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ และระดับนานาชาติอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังข้อเสนอแนะที่พอสรุปได้ดังต่อไปนี้ คือ

1. ปัจจัยด้านความปลอดภัย เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวโบราณสถานเวียงกุมกามมากขึ้น ดังนั้นหน่วยงานของภาครัฐและหน่วยงานเอกชนที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความปลอดภัยนี้ ไม่ว่าจะเป็นความปลอดภัยและการให้บริการของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มีจุดแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย มีสถานที่ปฐมพยาบาลเบื้องต้น ที่จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความมั่นใจเมื่อมาท่องเที่ยวโบราณสถานเวียงกุมกาม
2. ปัจจัยด้านบริการ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวโบราณสถานเวียงกุมกามมากขึ้น ดังนั้นหน่วยงานของภาครัฐและหน่วยงานเอกชนที่เกี่ยวข้องควรมีบริการธุรกิจที่จะให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่เหมาะสม ไม่มาก ไม่น้อยจนเกินไป ควรจะเน้นในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การใช้บรรจุกณ์ที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและควรออกแบบสถานบริการธุรกิจท่องเที่ยวให้เหมาะสมกลมกลืนเข้ากับโบราณสถาน

3. ปัจจัยด้านบทบาทของภาครัฐ เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวโบราณสถานเวียงกุมกามมากขึ้น ดังนั้นหน่วยงานของภาครัฐควรมีการลงทุนเพื่อการพัฒนา อนุรักษ์ ปรับปรุง รักษาดูแลโบราณสถานเวียงกุมกามให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ดึงดูดใจของนักท่องเที่ยวต่อไป โดยการปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของ โบราณสถานเวียงกุมกามให้มีความเหมาะสม มีการจัดการปัญหาขยะ การจัดการมลภาวะทางเสียงและอากาศภายใน โบราณสถานเวียงกุมกาม อีกทั้งควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์พร้อมทั้งให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ที่เข้าชม โบราณสถานเวียงกุมกามให้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวมากขึ้น เพื่อสร้างรายได้แก่ชุมชนและประเทศต่อไป

4. ปัจจัยด้านการคมนาคม เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวโบราณสถานเวียงกุมกามมากขึ้น ดังนั้นหน่วยงานของภาครัฐและหน่วยงานเอกชนที่เกี่ยวข้องควรมีการปรับปรุงถนนหนทางภายในเวียงกุมกามให้มีความเหมาะสม สะดวกต่อการสัญจร อีกทั้งป้ายบอกเส้นทางการท่องเที่ยวควรมีความชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจเพื่อให้นักท่องเที่ยวไม่เกิดความสับสนระหว่างการท่องเที่ยวโบราณสถานเวียงกุมกาม

### 5.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยเท่านั้น ควรที่จะมีการศึกษานักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศว่าปัจจัยใดที่มีผลต่อความพึงพอใจการท่องเที่ยว โบราณสถานเวียงกุมกาม นำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลของนักท่องเที่ยวชาวไทยเพื่อนำมาปรับปรุงโบราณสถานดังกล่าวให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญที่สร้างรายได้ให้แก่ชุมชนและประเทศต่อไป

2. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเพิ่มด้านปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวโบราณสถานเวียงกุมกาม เพื่อที่จะได้ทราบถึงลำดับความสำคัญของผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวโบราณสถานดังกล่าวขึ้น